

DELIBERA N. 19/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/483321/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/05/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 14/12/2021 acquisita con protocollo n. 0XXX54 del 14/12/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 11/11/2021, l'istante ha presentato nei confronti della società TIM XXX), di seguito TIM, istanza di definizione in data 14/12/2021, lamentando disservizi, ormai da 10 anni, sull'utenza telefonica n. 051XXXX641 (linea voce), che veniva sospesa per lunghi periodi e che, anche quando non veniva sospesa, risultava comunque particolarmente rumorosa, a tal punto da renderne impossibile l'utilizzo.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) indennizzo di cui all'art 5 della delibera 347/18/CONS per un importo pari ad euro 1.447,50;
- b) rimborso di euro 150,00, quale spesa per la presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 31/01/2022, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza, poiché del tutto infondata in fatto e in diritto, eccependo la genericità e l'indeterminatezza della stessa, atteso che l'utente lamenta un generico malfunzionamento della linea voce n. 051XXXX641, senza indicare l'arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato e senza fornire prove utili alla definizione della controversia, essendo notoriamente suo onere contestualizzare le richieste contenute nell'istanza.

Evidenzia che, in data 11/08/2020, veniva aperta una segnalazione, chiusa il 19/08/2020 con le seguenti note: "Permuta interrotta al box. Ora tutto ok verificato con cliente", e che, rispetto a tale guasto, sulla fattura (allegata) RH0XXXX126 del 16/10/2020, periodo 01/09/2020 - 30/09/2020, era riportata una voce di indennizzo pari ad euro 31,20.

Precisa che non risultano ulteriori segnalazioni e ribadisce che, a causa dell'indeterminatezza dell'istanza, non è possibile compiere ulteriori indagini.

3. Motivazione della decisione

Ad esito dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente respinta, per i motivi di seguito indicati.

La richiesta sub a) non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Tale criterio (di ripartizione dell'onere della prova) assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Ebbene, l'onere probatorio che ne consegue non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'istante, il quale, a parte la suddetta segnalazione in data 11/08/2020 (presente nel fascicolo documentale dell'UG/XXX/2021), confermata in memoria, come detto, dallo stesso operatore, non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto.

Deve a tal riguardo evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto

il profilo della durata degli stessi, rende la richiesta assolutamente indeterminata e generica e dunque non accoglibile.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

Ciò premesso, deve, al contrario, evidenziarsi come l'operatore abbia invece fornito, in memoria, tutti i chiarimenti del caso rispetto a quanto occorso ed abbia, altresì, prodotto pertinente documentazione (fattura RH0XXXX126 del 16/10/2020, periodo 01/09/2020 - 30/09/2020, ove risulta, in effetti, un accredito pari ad euro 31,20 a titolo di indennizzo riconosciuto) a supporto e conferma di quanto affermato, nonché dell'assenza di responsabilità ad esso imputabili, cui, tra l'altro, non risulta avere mai fatto seguito alcuna replica da parte dell'istante.

La rappresentazione dei fatti fornita dall'operatore, supportata dalla documentazione a tal fine prodotta, resta dunque confermata.

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta sub a).

La richiesta sub b) non merita accoglimento atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 26/05/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi